Office
de la protection
du consommateur
Québec

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2011-2013

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est disponible sur le site Internet de l'Office (www.opc.gouv.qc.ca).

MISE EN CONTEXTE

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Office de la protection du consommateur est établi conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1). Ce cinquième plan d'action à l'égard des personnes handicapées est un plan pluriannuel, couvrant les années 2011 à 2013 et se veut en continuité avec les actions prises par l'organisation au cours des dernières années. Les objectifs contenus dans ce plan seront donc reconduits sur une période de deux ans et un bilan des actions réalisées ainsi qu'une mise à jour des mesures prévues au cours de cette période seront effectués annuellement.

L'objectif de ce plan d'action est de favoriser et de maintenir l'accessibilité des services offerts par l'Office aux personnes handicapées et réduire les obstacles à leur intégration au sein du personnel de l'Office.

Ce document comprend deux volets :

- un portrait de l'Office, sa mission, ses mandats et ses ressources, les critères retenus pour le plan d'action ainsi qu'une synthèse des actions prises par l'Office au cours des deux dernières années (2009-2010 et 2010-2011).

- le plan d'action pour l'année 2011-2013.

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

L'Office de la protection du consommateur contribue, de façon significative depuis 40 ans, à l'établissement d'un marché équilibré, au bénéfice des consommateurs.

Mission de l'Office

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

L'Office offre aux consommateurs des services d'information, de traitement des plaintes et d'indemnisation. Il informe également les commerçants de leurs obligations et délivre environ 3 000 permis d'exploitation par année. Les principaux services offerts par l'Office à l'égard de la population se réalisent soit par le site internet, soit par le biais de communications téléphoniques et de rencontres effectuées dans l'un des 11 bureaux régionaux.

Ressources de l'Office

Au 31 mars 2011, l'Office compte sur la compétence d'un personnel composé de 102 employés réguliers et occasionnels répartis dans deux bureaux administratifs (Québec et Montréal) et 11 bureaux régionaux, incluant Québec et Montréal. Les personnes handicapées représentent 3% de l'effectif régulier.

L'Office loue les locaux de ses bureaux administratifs et de ses bureaux régionaux à la Société immobilière du Québec. Il dépend donc en grande partie de celle-ci pour la réalisation de modifications visant à réduire les obstacles à l'accessibilité physique des personnes handicapées.

CRITÈRES RETENUS POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION 2011-2013

Par le présent plan d'action, l'Office s'engage à poursuivre ses efforts afin de réduire ou d'éliminer les obstacles que les personnes handicapées sont susceptibles de rencontrer en utilisant les services offerts et réaffirme ainsi son adhésion aux principes d'accès et d'égalité pour les personnes handicapées.

L'Office s'engage également à faciliter l'intégration de son personnel vivant avec un handicap et à poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.

Voici, par ordre d'importance, les critères retenus pour l'établissement des actions destinées à favoriser l'accessibilité aux services ainsi que l'intégration et la représentation des personnes handicapées au sein du personnel.

Au regard des services à la population :

- la fréquence d'utilisation d'un service;
- l'impact concret sur la vie de la personne handicapée;
- les possibilités matérielles et financières de procéder aux améliorations.

Au regard de l'intégration des personnes handicapées au sein du personnel :

- la contribution à l'atteinte des cibles d'embauche et de représentation des personnes handicapées au sein du personnel;
- les possibilités de procéder aux améliorations pour le personnel handicapé, s'il y a lieu.

BILAN DES RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION 2009-2011

Pendant la période couvrant les années 2009 à 2011, voici les actions et les mesures qui ont été prises par l'Office dans le cadre de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées et compte tenu de la réalité de l'organisation:

Cible d'embauche	Au cours des deux dernières années, sept (7) personnes, à titre d'employé régulier, ont été embauchées à l'Office. De ce nombre, aucune ne faisait partie du groupe-cible des personnes handicapées.
Cible de représentation	Au 31 mars 2011, trois personnes handicapées embauchées à titre régulier travaillaient à l'Office, soit un taux de représentation de 3 %, dépassant la cible gouvernementale qui est fixée à 2 %.

SYNTHÈSE DES ACTIONS PRISES DEPUIS 2009-2011

Objectif général	Actions	Mesures prises
Services à la population		
1- Difficulté d'accès à l'information.	Rendre disponibles, sur demande, les dépliants de l'Office en format PDF, sur CD-ROM.	Aucune demande reçue.
2- Difficulté d'accès des personnes à mobilité réduite aux bureaux de l'Office.	Installer une porte automatique au bureau régional de Montréal.	Reportée à l'année 2011-2012.
Embauche et intégration de personnes handicapées		
3- Faible représentativité des personnes handicapées lors du recrutement de personnel régulier et occasionnel au sein du personnel de l'Office.	Sensibiliser les gestionnaires, lors du recrutement, de l'importance de respecter les objectifs gouvernementaux reliés à l'embauche de personnes handicapées. Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée.	Sensibilisation systématique des gestionnaires lors de la dotation des postes vacants ou des processus de recrutement. Aucune personne handicapée n'a été embauchée.
4- Accès limité dans certains lieux lors d'activités et rencontres du personnel de l'Office.	Tenir compte des accès et des dispositions des lieux lors de l'organisation d'activités prévues et s'assurer de l'accès en fauteuil roulant.	Une vérification des accès pour personnes à mobilité réduite et en fauteuil roulant a été effectuée et tenue en compte lors de l'organisation d'activités sociales et de rencontres du personnel.
5- Faciliter l'intégration des personnes handicapées dès leur embauche.	Prévoir dans le programme d'accueil de l'Office des modalités d'intégration concernant les personnes handicapées.	Comme l'Office n'a pas recruté de personne handicapée au cours des deux dernières années, aucune modalité spécifique d'intégration n'a été prévue.
6- Accroître la connaissance du personnel quant aux obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à leurs réalités.	Rappeler l'existence du plan d'action au personnel et sensibiliser le personnel aux problématiques vécues par les personnes handicapées.	Plan d'action 2009-2010 déposé sur l'intranet de l'Office et diffusion d'information sur les activités de sensibilisation prévues dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées tenue en juin de chaque année.

Autres mesures et actions réalisées en cours d'année

Rencontre d'information tenue à l'Office avec des représentants du Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA), le 17 février 2010. Cette rencontre avait pour but de faire connaître le réseau des entreprises adaptées et les divers services et produits qu'elles peuvent offrir en regard de notre processus d'approvisionnement.

Activité d'information sur la Loi de la protection du consommateur tenue le 21 octobre 2010 auprès de personnes handicapées membres du regroupement *Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain.*

PLAN D'ACTION 2011-2013

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable
Service à la population			
1- Faciliter l'accès à l'information diffusée sur le site WEB de l'Office.	Poursuivre les travaux de normalisation du site WEB en termes d'accessibilité du WEB selon les standards du gouvernement du Québec.	Conformité du site au printemps 2012.	SCE
2- Faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite aux bureaux de l'Office.	Installer une porte automatique au bureau régional de Montréal.	Installation d'une porte automatique au bureau de Montréal d'ici le 31 mars 2012.	SA
3. Informer les personnes handicapées en regard de la consommation.	Offrir des activités de communications auprès des groupes cibles.	Deux (2) activités de communication réalisées.	SCE
Embauche et intégration des personnes handicapées			
4- Favoriser l'embauche de groupes cibles, notamment les personnes handicapées, en fonction des directives gouvernementales en vigueur.	Sensibiliser les gestionnaires, lors du recrutement, à l'importance de respecter les objectifs gouvernementaux relatifs à l'embauche de personnes handicapées. Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée.	Maintien du taux de représentativité de plus de 2% du personnel régulier. 100% des demandes d'accompagnement formulées par les gestionnaires lors de l'embauche de personnes handicapées traitées.	SA
5- Faire bénéficier l'OPC du *Programme de développement de l'employabilité des personnes handicapées* (PDEIPH)	Présenter le PDEIPH à tous les gestionnaires et promouvoir son utilisation.	Deux (2) projets soumis au Centre de services partagés du Québec.	SA/DPC
6- Faciliter l'intégration des personnes handicapées dès leur embauche.	Prévoir dans le programme d'accueil de l'Office des modalités d'intégration concernant les personnes handicapées (adaptation du poste de travail, achat de logiciels informatiques, accompagnement personnalisé, plan d'évacuation).	Intégration du volet « Accueil des personnes handicapées » dans le programme d'accueil de l'Office.	SA
7- Accroître la connaissance du personnel quant aux obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à leurs réalités.	Réaliser une activité de sensibilisation auprès du personnel sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Activité de sensibilisation auprès de tout le personnel de l'Office réalisée en cours d'année.	SA

Objectif général	Actions	Résultats visés	Responsable
8. Publiciser auprès du personnel de l'Office et de la clientèle, les services disponibles.	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur le site intranet de l'Office.	Plan d'action déposé sur l'intranet et sur l'Internet en début d'année financière.	SA
9. Favoriser l'achat de produits et services offerts par le réseau des entreprises adaptées.	Rendre disponible le répertoire des entreprises adaptées au personnel responsable des acquisitions.	Acheter, lorsque possible, des produits et services offerts par les entreprises adaptées.	SA

Date d'entrée en vigueur

Le présent plan d'action entre en vigueur à la date de son approbation par le président de l'Office.

Approbation

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2013 est approuvé par :

_____ _____

Louis Borgeat, président Date

Personne-ressource à l'Office de la protection du consommateur

Lorraine Cousin, conseillère en gestion des ressources humaines
Responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Services administratifs
Secrétariat général
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Tél. : 418-643-1484, poste 2225
Courriel : lorraine.cousin@opc.gouv.qc.ca